

	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS “AUTORIDAD PARA LA RECONSTRUCCIÓN CON CAMBIOS”	Revisión: R00 Fecha: 14/10/2022
	CONSTRUCCIÓN DE DEFENSAS RIBEREÑAS EN SECTOR DEL RIO GRANDE PARTE ALTA Y BAJA PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	

ANEXO 12:

PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS “AUTORIDAD PARA LA RECONSTRUCCIÓN CON CAMBIOS”	Código: CAL-PO-007 Revisión: R00 Fecha: 14/10/2022
	CONSTRUCCIÓN DE DEFENSAS RIBEREÑAS EN SECTOR DEL RIO GRANDE PARTE ALTA Y BAJA	
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE RÍO OLMOS	

ANEXO 12:

PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

CAL-PO-007

DIRECCIÓN DE SOLUCIONES INTEGRALES

REV N°	FECHA	DESCRIPCIÓN	ELAB. POR	REV. POR	APROB. POR
R00	14/03/2022	Emitido para Revisión y Comentarios	SCAL	JCAL	GP

	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS “AUTORIDAD PARA LA RECONSTRUCCIÓN CON CAMBIOS”	Código: CAL-PO-007 Revisión: R00 Fecha: 14/10/2022
	CONSTRUCCIÓN DE DEFENSAS RIBEREÑAS EN SECTOR DEL RIO GRANDE PARTE ALTA Y BAJA	
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE RÍO OLMOS	

CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Página de modificación
R00	14/10/22	Revisión inicial	NA

	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS “AUTORIDAD PARA LA RECONSTRUCCIÓN CON CAMBIOS”	Código: CAL-PO-007 Revisión: R00 Fecha: 14/10/2022
	CONSTRUCCIÓN DE DEFENSAS RIBEREÑAS EN SECTOR DEL RIO GRANDE PARTE ALTA Y BAJA	
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE RÍO OLMOS	

INDICE

1. OBJETIVO.....	5
2. ALCANCE	5
4. RESPONSABILIDADES	5
5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	5
6. DESCRIPCIÓN	5
7. REGISTROS.....	7
8. ANEXOS.....	7

	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS “AUTORIDAD PARA LA RECONSTRUCCIÓN CON CAMBIOS”	Código: CAL-PO-007
	CONSTRUCCIÓN DE DEFENSAS RIBEREÑAS EN SECTOR DEL RIO GRANDE PARTE ALTA Y BAJA	Revisión: R00
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE RÍO OLMOS	Fecha: 14/10/2022

1. OBJETIVO

Verificar y medir la percepción y satisfacción del cliente tanto de sus requisitos especificados en el contrato como de sus expectativas de conformidad del servicio durante la ejecución del proyecto.

2. ALCANCE

Aplica a todo el personal y sus actividades que labora dentro del proyecto: **CONSTRUCCIÓN DE DEFENSAS RIBEREÑAS EN SECTOR DEL RIO GRANDE PARTE ALTA Y BAJA.**

3. REFERENCIAS

- ISO 9000 Sistema de Gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario, Versión Vigente
- ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos, Versión Vigente

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Gerente de Proyecto: Establecer estrategias para definir y cumplir los requisitos del cliente. Garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos para la satisfacción del cliente.

4.2. Gerente de Calidad: Asegurar el cumplimiento del presente procedimiento. Ejecutar la Encuesta de Satisfacción al Cliente.

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

5.1. Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado que se han cumplido sus requisitos.

5.2. Requisitos: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria, incluye las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

5.3. Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

6. DESCRIPCIÓN

6.1. Definición de Requisitos

Teniendo identificadas las necesidades y expectativas del cliente, se determinan los requisitos específicos del proyecto y en reuniones periódicas los comunican a los grupos de trabajo, asegurándose que estos son entendidos y comprendidos por todas las disciplinas y áreas involucradas. Se implementan, además, metodologías sistemáticas para definir los requisitos no establecidos pero necesarios para cumplir las expectativas del cliente.

	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS “AUTORIDAD PARA LA RECONSTRUCCIÓN CON CAMBIOS”	Código: CAL-PO-007
	CONSTRUCCIÓN DE DEFENSAS RIBEREÑAS EN SECTOR DEL RIO GRANDE PARTE ALTA Y BAJA	Revisión: R00
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE RÍO OLMOS	Fecha: 14/10/2022

6.2. Análisis de Datos

En todas las etapas del proyecto se debe mantener una comunicación constante con el cliente con el propósito de evaluar los avances del proyecto y el cumplimiento satisfactorio de los requisitos establecidos, a través de la recopilación y análisis de datos. Esto se realiza por medio de minutas, oficios (cartas) o correo electrónico.

Para cumplir con lo anterior, se debe monitorear la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por medio de una breve encuesta (Formato DRO-CAL-RE-022, Encuesta de Satisfacción al cliente), la cual consta de preguntas referentes a los servicios que la organización les proporciona con el fin de mejorar el servicio, detectar áreas de mejora o dar seguimiento a sugerencias, recomendaciones o quejas por parte del cliente.

La encuesta consta de 3 partes, la primera parte está relacionada a la calificación de nuestro personal (ponderado máximo 25%), la segunda parte relacionada con nuestro servicio (ponderado máximo 50%) y la tercera parte sobre nuestra empresa (ponderado máximo 25%). El resultado de la encuesta se obtendrá del ponderado de cada parte descrita (ponderado máximo 100%)

Ejemplo de llenado:

Se debe colocar en el recuadro, el número “1”, para que pueda obtenerse adecuadamente el valor.

Comentario: Al momento de elegir una escala para cada ítem, siempre deben colocar en el recuadro el número “1”.

A. Sobre nuestro personal (Por favor colocar números, no aspas)	ESCALA					Si su calificación es de 1 ó 2, favor de indicar las razones
	5	4	3	2	1	
1.- Capacidad Técnica		✓				
2.- Cumplimiento de la gestión		✓				
3.- Cumplimiento del perfil		✓				
4.- Proactividad		✓				
PROMEDIO ITEM "A"					20%	

El ponderado de cada ítem, se obtendrá automáticamente, según la escala elegida.

Con la finalidad de obtener del cliente respuestas objetivas y evitar que toda situación externa a la fase de ejecución del proyecto pueda afectar su grado de percepción de satisfacción, esta encuesta podrá ser realizada por el área de Gestión de la Calidad de la organización o bien por el administrador de contrato.

Esta encuesta se debe realizar de manera semestral y se debe enviar por correo electrónico al cliente, con quien se tenga una relación contractual vigente, para que la conteste personalmente. Para esta actividad se utiliza el formato DRO-CAL-RE-022 Encuesta de Satisfacción del Cliente.

Los resultados obtenidos se clasificarán según el siguiente cuadro:

	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS “AUTORIDAD PARA LA RECONSTRUCCIÓN CON CAMBIOS”	Código: CAL-PO-007 Revisión: R00 Fecha: 14/10/2022
	CONSTRUCCIÓN DE DEFENSAS RIBEREÑAS EN SECTOR DEL RIO GRANDE PARTE ALTA Y BAJA	
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE RÍO OLMOS	

RESULTADO DE LA ENCUESTA	CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Igual o sobre 70%	Excelente	No requiere plan de acción
60% - 69%	Bueno	Si el consorcio lo considera podría tomar en cuenta las oportunidades de mejora, gestionando un plan de acción.
50% - 59%	Requiere mejorar	Requiere un plan de acción según las observaciones
25% - 49%	Deficiente	Requiere una NC
0% - 24%	Requiere urgente acción	Requiere una NC

6.3. Tratamiento de No Conformidades

En el caso de que existiese alguna queja expresa por parte del cliente, ya sea por oficio o vía escrita en relación a su satisfacción sobre el o los servicios prestados por la organización, esta deberá ser comunicada a las áreas correspondientes incluyendo a la Gerencia de Calidad para que se gestione los tratamientos correspondientes en función a los tratamientos antes mencionados.

En el caso de generarse alguna no conformidad, deberá seguirse según lo indicado en el procedimiento de acciones correctivas CAL-PO-003

6.4. Archivo y documentación

Los documentos generados son recolectados y archivados como un registro de calidad dentro de la Gerencia de Proyecto; sirven como información y evidencia para el proceso anual de Revisión por la Dirección y para la búsqueda de una mejora continua del sistema de gestión de la calidad y de la organización misma. Lo anterior de acuerdo con lo establecido en el procedimiento DRO-CAL-PO-001 Información documentada.

7. REGISTROS

Código	Nombre
CAL-RE-022	Encuesta de Satisfacción al cliente
CAL-RE-023	Monitoreo de Encuesta de Satisfacción al cliente

8. ANEXOS

No Aplica